

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出 願 年 月 日

Date of Application: 2001年 3月27日

出 願 番 号

Application Number: 特願2001-089524

[ST.10/C]:

[JP2001-089524]

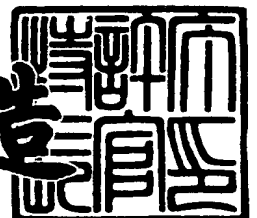
出 願 人

Applicant(s): 本田技研工業株式会社

2002年 2月 5日

特 許 庁 長 官
Commissioner,
Japan Patent Office

及 川 耕 造



出証番号 出証特2002-3004601

【書類名】 特許願

【整理番号】 H101005901

【提出日】 平成13年 3月27日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 G06F 19/00

【発明者】

【住所又は居所】 東京都港区南青山2丁目1番1号 本田技研工業株式会
社内

【氏名】 久慈 英樹

【特許出願人】

【識別番号】 000005326

【氏名又は名称】 本田技研工業株式会社

【代理人】

【識別番号】 100081721

【弁理士】

【氏名又は名称】 岡田 次生

【選任した代理人】

【識別番号】 100111969

【弁理士】

【氏名又は名称】 平野 ゆかり

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 034669

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【ブルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 仮想店舗システム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 インターネット電話機能を持つユーザ端末と、

前記インターネット電話機能を持つ業務担当者端末と、

前記インターネット電話機能を使用して、前記ユーザと前記業務担当者間の通信を確立するためのボタンを含む、仮想店舗のWebサイトをインターネット上で提供するサーバと、

前記ユーザの情報を記憶するための第 1 のデータベース、および前記業務担当者端末の電話番号情報を記憶するための第 2 のデータベースを含む記憶装置からなるシステムであって、

前記ユーザが前記ユーザ端末を使用して前記Webサイトにアクセスし前記ボタンをクリックすることに応じて、前記サーバは前記第 2 のデータベースから前記業務担当者端末の電話番号情報を検索し、検索された電話番号情報を前記ユーザ端末に送信するようにプログラムされており、

前記ユーザ端末は、前記インターネット電話機能を使用して、送信された電話番号に電話をするようにプログラムされている、仮想店舗システム。

【請求項 2】 前記Webサイトには、前記ユーザが前回Webサイトにアクセスしたときに前記インターネット電話機能を使用して電話した前記業務担当者と再び電話するための第 2 のボタンが備えられ、

前記第 1 のデータベースは前記送信した電話番号情報を前記ユーザに関連付けて記憶しており、

前記ユーザが前記端末を使用して前記Webサイトにアクセスし前記第 2 のボタンをクリックすることに応じて、前記サーバは、前記第 1 のデータベースから前記ユーザに関連する前記業務担当者端末の電話番号情報を検索し、検索された電話番号情報を前記ユーザ端末に送信するようプログラムされている、請求項 1 に記載の仮想店舗システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、インターネット上で仮想店舗を提供するシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】

インターネット上には、種々のビジネスを展開する仮想店舗のWebサイトが多数存在する。しかし何れのWebサイトも一方的に情報を提供し、それを参照したユーザが購入や契約を行うというものであり、商品の品質や信頼性等についてユーザが真に知りたい情報が提供されていない場合が多い。また、多くのWebサイトでは、購入済の商品の使用方法やアフターサービスについての情報を提供していない。従って、実際の店舗を訪問して商品を購入することに比べると、ユーザの満足度は低い場合が多い。

【0003】

また、コンピュータに習熟していない者がWebサイトにアクセスした場合、欲しい商品があってもWebサイト上での購入方法が分からないことがあり、商品の販売機会を見逃してしまうこともある。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】

仮想店舗のWebサイトを訪問したユーザの満足度を高め、また実際の店舗を訪れたときのように、販売員がユーザの質問を受けてくれる機能を持つWebサイトの要望が当業界において存在する。

【0005】

【課題を解決するための手段】

本発明は一形態において、インターネット電話機能を持つユーザ端末と、前記インターネット電話機能を持つ業務担当者端末と、前記インターネット電話機能を使用して、前記ユーザと前記業務担当者間の通信を確立するためのボタンを含む、仮想店舗のWebサイトをインターネット上で提供するサーバと、前記ユーザの情報を記憶するための第1のデータベース、および前記業務担当者端末の電話番号情報を記憶するための第2のデータベースを含む記憶装置からなるシステムであって、前記ユーザが前記ユーザ端末を使用して前記Webサイトにアクセスし

前記ボタンをクリックすることに応じて、前記サーバは前記第2のデータベースから前記業務担当者端末の電話番号情報を検索し、検索された電話番号情報を前記ユーザ端末に送信するようにプログラムされており、前記ユーザ端末は、前記インターネット電話機能を使用して、送信された電話番号に電話をするようにプログラムされている、仮想店舗システムを提供する。

【0006】

この形態によると、ユーザはコンピュータ端末に表示される商品情報を見ながら、販売員より音声で説明を受けることができるので、仮想店舗で提供されている商品についてより深く理解することができる。ここで、表示される情報は商品に限定されない。商品が一例として農業機械である場合、農作物の栽培方法等の農業機械を活用するための情報や、農業機械の修理を対象とする保険に関する情報を表示することもできる。

【0007】

本発明の別の形態では、前記Webサイトには、前記ユーザが前回Webサイトにアクセスしたときに前記インターネット電話機能を使用して電話した前記業務担当者とは再び電話するための第2のボタンが備えられ、前記第1のデータベースは前記送信した電話番号情報を前記ユーザに関連付けて記憶しており、前記ユーザが前記端末を使用して前記Webサイトにアクセスし前記第2のボタンをクリックすることに応じて、前記サーバは、前記第1のデータベースから前記ユーザに関連する前記業務担当者端末の電話番号情報を検索し、検索された電話番号情報を前記ユーザ端末に送信するようプログラムされる構成をとる。

【0008】

この形態によると、ユーザが仮想店舗のWebサイトにアクセスしたとき、常に同一の担当者による対応を受けることができるため、ユーザは安心感が得られ、また実際の店舗を訪問したときに近い満足感を得ることができる。

【0009】

【発明の実施の形態】

図1は本発明の一実施形態の構成を示す。サーバ10はコンピュータ・システムで構成され、記憶装置15に接続されている。サーバ10は仮想店舗の運営会社に設

置され、商品やサービスについての情報を提供する仮想店舗Webサイトをインターネット11上で提供する。記憶装置15には、Webサイトを利用したユーザに関する情報を記憶するユーザデータベース、及び販売店に関する情報を記憶する販売店データベースが含まれる。

【0010】

インターネットを介してWebサイトにアクセスするユーザの元には端末12が設置されている。Webサイトを閲覧しているユーザに対応して商品説明等を行うコールセンタには端末13が設置されている。商品を対面で直接販売したりアフターサービスを行ったりする販売店には端末14が設置されている。図1には簡単の為に端末12、13、14はそれぞれ1つずつ示したが、実施形態に応じて端末12、13、14は複数であってよい。端末12、13、14は典型的にはパーソナルコンピュータであるが、携帯端末や携帯電話等のインターネットに接続できる装置でも良い。端末12、13、14はそれぞれ、キーボード、マウス等の入力手段、ディスプレイ等の表示手段、スピーカ及びマイクあるいはヘッドセット等の通話手段、サウンドボード、及びモデムを備えている。端末12、13、14はそれぞれインターネット11に接続され、ブラウザを使用してサーバ10との間でHTML文書を送受信できるように構成されている。

【0011】

また端末12、13、14にはインターネット電話ソフトウェアがインストールされている。インターネット電話ソフトウェアはユーザが起動させることも、サーバ10が起動させることもできるように構成されている。インターネット電話ソフトウェアが起動され、電話番号が入力されると、対応する電話回線に接続されている端末のディスプレイ上に電話がかかってきた旨の表示がなされる。通信状態が確立された後、端末に接続されているマイクに向かって話すと、音声はサウンドボードでデジタル信号に変換され、デジタル信号はモデムを介して送信される。通話相手から送信されてきた信号は、サウンドボードでアナログ信号に変換され、スピーカから音声として発せられる。

【0012】

別の実施形態では、ユーザ端末12からコールセンタ及び販売店に設置されてい

る通常の電話機に電話がかけられるように設定されている。この場合、コールセンタや販売店が利用しているプロバイダにはゲートウェイが設置され、デジタル信号とアナログ音声信号間の変換を行う。

【 0 0 1 3 】

ユーザが端末12から仮想店舗WebサイトのURLを入力すると、サーバ10はホームページをユーザ端末12に送信する。図2はホームページ20の一例を示す。ホームページ20には、商品の情報が得られ、また商品の購入ができる商品紹介ページにリンクされているボタン21、商品の活用アイデアの情報が得られるページにリンクされているボタン22、アフターサービスや商品の使用方法の情報が得られるページにリンクされているボタン23、及び販売店の紹介を受けられる販売店案内ページにリンクされているボタン24が含まれる。仮想店舗Webサイトが取り扱う商品が一例として農業機械である場合、商品の活用アイデアの情報とは、農作物の栽培方法等の情報である。アフターサービスや商品の使用方法の情報とは、農業機械の修理を対象とする保険や、農業機械に取りつけて使用するアタッチメントの使用方法等の情報である。

【 0 0 1 4 】

ホームページにはポインタ25が表示される。また後述するページにおいても、図示しないがポインタ25と同様のポインタがディスプレイ上に表示される。マウス等でポインタ25等のポインタをブラウザに表示されるボタンの上に移動させ、マウスのボタンを押すことで、ブラウザに表示されるボタンをクリックすることができる。このボタンはHTMLで記述されており、ボタンをクリックすることで、サーバに記憶されているリンク先のページのファイルを要求したり、入力した情報を含んだHTML文書をサーバ10に送信したり、またはCGIプログラム等のサーバのプログラムを起動することができる。またブラウザに表示される入力フィールドの上にポインタを移動させ、マウスのボタンを押すことで、文字入力をするためのカーソルを入力フィールドに表示することができる。

【 0 0 1 5 】

図2のホームページ20において、ボタン21がクリックされると、サーバ10はユーザ端末に商品紹介ページを送信する。以下では商品紹介ページを例として本発

明のシステムの動作を説明するが、ホームページ20のボタン22、23、24にリンクされている他のページについても基本的な動作は同様である。また後述する各ページの図面には示していないが、ホームページより下の階層にある各ページからは、随意にホームページへ戻れるように構成されている。

【 0 0 1 6 】

図3は商品紹介ページ30の一例を示す。商品紹介ページ30には、仮想店舗の提供する商品の情報が、商品の画像と共にフィールド31に表示される。また商品紹介ページ30には、コールセンタ利用のユーザ登録をするためのフォームを表示させるボタン32、ユーザIDを入力してコールセンタを呼び出すためのフォームを表示させるボタン33、及び表示された商品を購入するためのボタン34が含まれる。

【 0 0 1 7 】

コールセンタを初めて利用するユーザは、ボタン32をクリックすることによりサーバ10にユーザ登録フォームの送信を要求する。既に登録をしてユーザIDが発行されているユーザは、ボタン33をクリックすることによりサーバ10にユーザID入力フォームの送信を要求する。要求に応じてサーバ10よりユーザ端末12に送信されたフォームにユーザIDを入力することで、ユーザはコールセンタを利用できる。

【 0 0 1 8 】

表示された商品の購入を希望するユーザは、ボタン33をクリックすることにより、サーバ10に購入用入力フォームの送信を要求する。これに応じてサーバ10よりユーザ端末12に送信される入力フォームには、氏名、住所、欲しい商品の番号等を入力するためのフィールドと、送信ボタンが表示されている。ユーザが必要事項を入力して送信ボタンをクリックすると、入力情報がサーバ10に送信され、商品の購入を行うことができる。

【 0 0 1 9 】

図4はユーザ登録フォーム40の一例である。フィールド41はユーザの氏名を、フィールド42はメールアドレスを、フィールド43はユーザ所望のパスワードを入力するためのフィールドである。送信ボタン44は入力した情報をサーバ10に送信するためのボタンである。キャンセルボタン45は、入力した情報を破棄し、商品

紹介ページに戻るためのボタンである。

【0020】

ユーザがフィールド41、42、43に所定の事項を入力し、送信ボタン44をクリックすると、入力された情報がサーバ10に送信される。サーバ10はこれに応じて、ユーザごとに異なるユーザIDを決定する。決定されたID、及びユーザの入力した氏名、メールアドレス、パスワードは、記憶装置15のユーザデータベースに記録される。またサーバ10は決定されたIDをユーザ端末12に送信する。送信されたユーザIDは、新たなページがブラウザに開かれることによりユーザ端末12に表示される。あるいは、ユーザデータベースに記憶されたユーザのメールアドレスにメールとして通知されるようにしても良い。

【0021】

図5は、既にユーザ登録を済ませているユーザが、ユーザIDを入力するためのフォーム50の一例である。フィールド51はユーザIDを、フィールド52はパスワードを入力するためのフィールドである。送信ボタン53は入力した情報をサーバ10に送信するためのボタンである。キャンセルボタン54は、入力した情報を破棄し、商品紹介ページに戻るためのボタンである。

【0022】

ユーザがフィールド51、52に所定の事項を入力し、送信ボタン53をクリックすると、入力された情報がサーバ10に送信される。サーバ10は、入力されたユーザIDとパスワードの組が、登録されているユーザID及びパスワードの組のうちの1つと一致するか否かをユーザデータベースを検索することによって判断する。一致しなければ、入力をやり直すよう指示するメッセージをユーザ端末12のブラウザに表示する。一致する組があれば、サーバ10はユーザ端末12にインストールされているインターネット電話ソフトウェアを起動し、またコールセンタの電話番号情報をユーザ端末12に送信する。

【0023】

インターネット電話ソフトウェアは、例えば図6に示すようなウィンドウ60によってユーザ端末12に表示される。ウィンドウ60には、通信の状態が表示される領域61と、数字ボタン62と、通話を開始するための開始ボタン63と、通話を終了

するための終了ボタン64とが含まれる。

【0024】

インターネット電話ソフトウェアは、通常のプッシュホン式電話機と同じように、電話番号の数字ボタン62を順にクリックして、最後に開始ボタン63をクリックすることで、対応する電話番号を持つ電話回線に接続されている端末とマイク及びスピーカを使用して通話できるように構成されている。さらに、インターネット電話ソフトウェアは、送信された電話番号情報を使用して、その番号に自動的に電話をかけることもできるように構成されている。インターネット電話ソフトウェアは、電話がかかってくると領域61にその旨が表示されるように構成されている。このとき通話開始ボタン63をクリックすると、通信が確立され、通話を行うことができる。

【0025】

コールセンタには、インターネット電話ソフトウェアがインストールされている複数の端末13が設置され、端末ごとに担当員が配置されている。

【0026】

本実施形態では、インターネット電話ソフトウェアは、サーバ10から送信されたコールセンタの番号にモデムを介して自動的に電話をかける。コールセンタの担当員は端末13を使用してこれに応答する。このようにして、ユーザは端末12のディスプレイに表示されている商品を見ながら、担当員に商品の説明を受けたり、Webサイトの使用法を尋ねたり、あるいは購入の手続きをしてもらったりすることができる。これによって、ユーザは実際の店舗を訪問したときに近い感覚で商品を選択することができる。

【0027】

別の実施形態では、コールセンタの担当員に電話がかかるとき、前回に通話した担当員の端末13に常に電話がかかるように構成される。この場合、コールセンタの各担当員の端末13には別個の電話番号が割り振られている。サーバ10は、ユーザID発行の際、ランダムに担当員の電話番号を選択し、その番号をユーザIDと関連付けてユーザデータベース記憶しておくと共に、その番号をユーザ端末12に送信する。次回にユーザがユーザIDを入力してコールセンタを呼び出すとき、サ

サーバ10は、ユーザデータベースを検索して、ユーザIDに関連付けられた担当員の端末13の電話番号をユーザ端末12に送信する。これによって、ユーザは仮想店舗のWebサイトにアクセスしたとき常に同じ担当員と接することになり、心理的な安心感を伴ってWebサイトを利用することができる。

【0028】

前記のように、各ページとホームページは自由に移動できるように構成されているので、担当員との通話の内容は商品についてだけでなく、購入した商品の活用のアイデアや、アフターサービスに関する情報であってもよい。何れの場合も、画面に表示される情報を見ながら音声で担当員から説明を受けることができるので、ユーザの理解が深まり、ユーザに高い満足感を持たせることができる。

【0029】

本発明の別の実施形態では、インターネット電話ソフトウェアを使用して実際の店舗にいるセールスマンと通話するように構成される。この場合、販売店データベースには、販売店の担当地域、所在地、販売店に所属するセールスマンの氏名及び電話番号、店舗のセールストーク等が含まれる。また販売店の外観の画像ファイル、およびセールスマンの顔写真の画像ファイルが関連付けられて販売店データベースに記憶される。

【0030】

この実施形態において、販売店に所属するセールスマンには個別に端末14が与えられ、また各端末14は個別の電話回線に接続されている。

【0031】

この実施形態では、ユーザ登録ボタンをクリックすることによりサーバ10から送信されるユーザ登録フォームは、一例として図7のようである。ユーザ登録フォーム70には、ユーザの住んでいる地域を選択するためのプルダウンメニュー71、名前を入力するフィールド72、メールアドレスを入力するフィールド73、所望のパスワードを入力するフィールド74、入力した情報をサーバ10に送信するための送信ボタン75、及び入力した情報を破棄して元のページに戻るためのキャンセルボタン75が含まれる。

【0032】

ユーザがプルダウンメニュー71の右端部の三角形をクリックすると、都道府県名を表示するウィンドウがプルダウンメニュー71の下部に展開する。この地域は都道府県名に限定されないが、販売店データベースに記憶されている販売店の担当地域の分類と一致したものである。さらにフィールド72、73、74に所定事項を入力して送信ボタン75をクリックすると、入力した情報はサーバ10に送信される。

【0033】

サーバ10は送信された情報をユーザデータベースに記憶すると共に、ユーザIDを発行してユーザ端末12に送信する。この手順は前記と同様である。また、サーバ10は、ユーザが入力した地域を担当する販売店の情報を販売店データベースから検索する。検索された情報はユーザ端末12に送信される。送信された情報は、店舗紹介ページとしてユーザ端末12のディスプレイに表示される。

【0034】

図8は店舗紹介ページ80の一例を示す。店舗情報は図示のように、店舗の外観の画像、セールスマンの写真の画像及び氏名、店舗のセールストーク等である。図8では1つの店舗の情報のみが示されているが、検索された店舗が複数あった場合は、ページの右端部に表示されているスクロールバー81の上にポインタを移動させ、マウスのボタンを押下したままドラッグすることにより、すべての店舗情報を参照することができる。

【0035】

ユーザは表示された情報を読み、取引を希望する店舗の所望のセールスマンを選択する。セールスマンの画像にはリンクが設定されており、画像の上にポインタを移動してクリックすることで、サーバ10にどのセールスマンを選択したかの情報が送信される。

【0036】

サーバ10は、送信されたセールスマンの情報に対応する電話番号情報を販売店データベースから検索し、検索した電話番号情報をユーザ端末12に送信する。その後、コールセンタについて説明した前記の手順と同様にして、ユーザ端末12と販売店のセールスマンの端末14との間に通信が確立される。ユーザは端末12のデ

ディスプレイに表示される情報を見ながら、セールスマンと通話することができる。

【0037】

このときディスプレイ上に、通話しているサラリーマンの画像を表示させても良く、またはアニメーション動作する美的なキャラクターを表示させても良い。この場合、サーバ10はユーザ端末12に対し、JAVAアプレットのようなプログラムを送信する。ユーザ端末12のブラウザは、送信されたプログラムを処理してアニメーション表示を行う。さらに別の実施形態では、インターネット電話ソフトウェアは音声の通信だけに限定されない。ユーザ、コールセンタ、および販売店の端末にそれぞれCCDカメラを備えておき、動画像をリアルタイムで送信しながら通話するように本発明を構成することもできる。

【0038】

コールセンタについて説明した前記の実施形態と同様にして、前回に通話したセールスマンの端末14に常に電話がかかるように構成することもできる。こうすると、仮想店舗のWebサイトにアクセスするとき、常に同じセールスマンと通話できるので、ユーザはセールスマンに対して親近感が沸き、安心して商品の選択が行える。さらに、ユーザが実際の店舗を訪問したときでも、Webサイトにおいて通話したことのあるセールスマンが対応できることから、ユーザに安心感を持たせることができる。

【0039】

【発明の効果】

この発明によれば、ユーザはコンピュータ端末に表示される商品情報を見ながら、コールセンタの担当員または販売店のセールスマンより音声で説明を受けることができるので、ユーザは仮想店舗で提供されている商品についてより深く理解し、高い満足度を得ることができる。

【0040】

またユーザが仮想店舗のWebサイトにアクセスしたとき、常に同一の担当員により対応させることができるため、ユーザに安心感を与えることができる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】 本発明の一実施形態の構成を示す図である。

【図 2】 仮想店舗ホームページの一例を示す図である。

【図 3】 商品紹介ページの一例を示す図である。

【図 4】 ユーザ登録フォームの一例を示す図である。

【図 5】 ユーザID入力フォームの一例を示す図である。

【図 6】 インターネット電話ソフトウェアの表示の一例を示す図である。

【図 7】 本発明の別の実施形態におけるユーザ登録フォームの一例を示す図である。

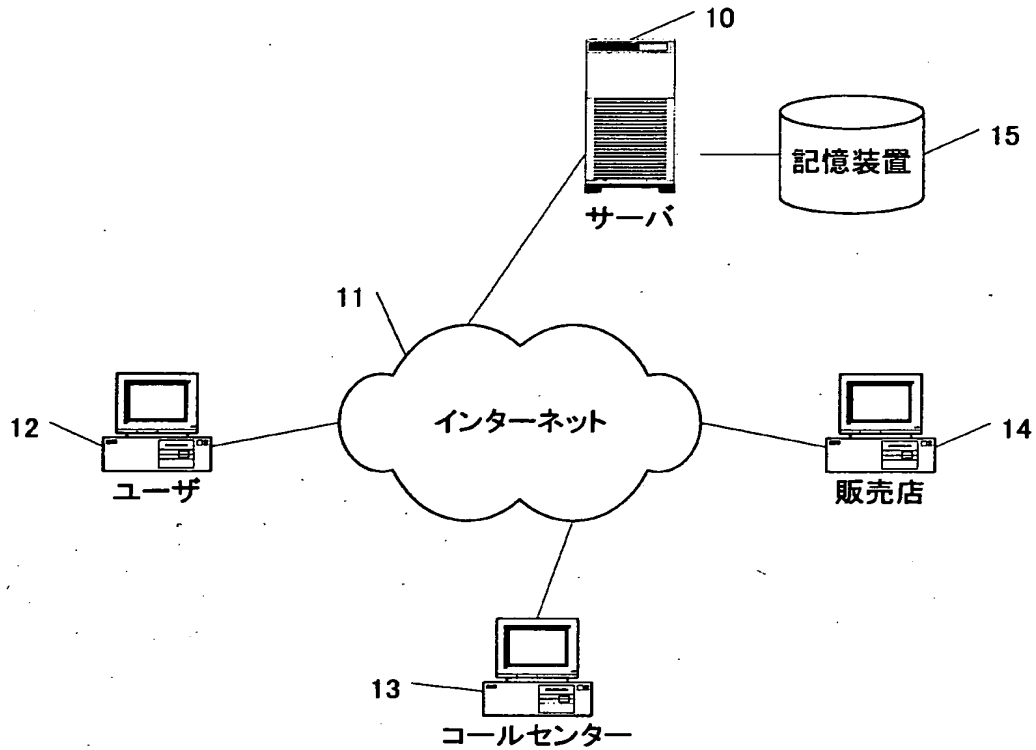
【図 8】 店舗紹介ページの一例を示す図である。

【符号の説明】

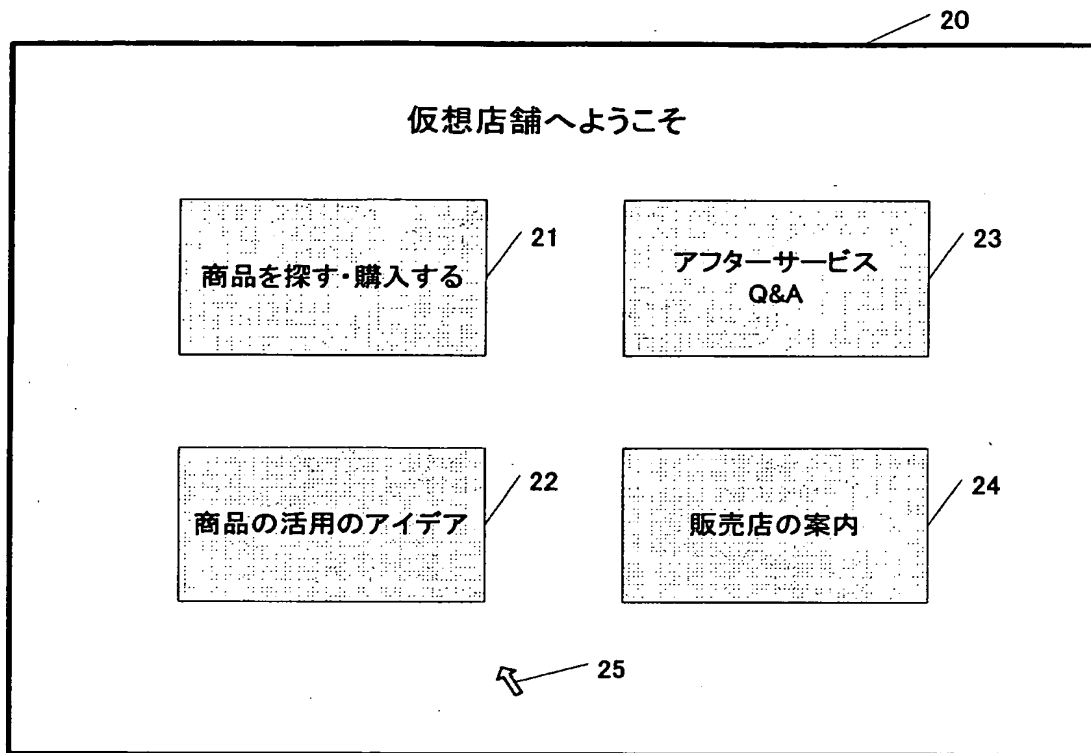
- | | |
|----|----------|
| 10 | サーバ |
| 11 | インターネット |
| 12 | ユーザ端末 |
| 13 | コールセンタ端末 |
| 14 | 販売店端末 |

【書類名】 図面

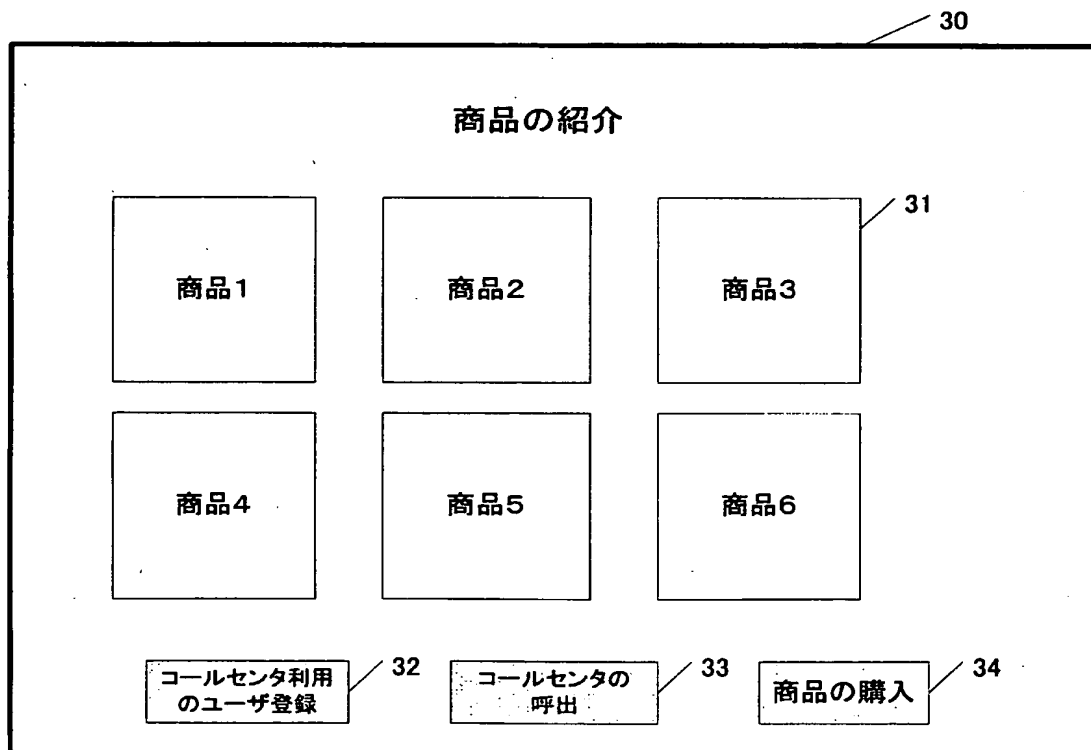
【図 1】



【図 2】



【図 3】



【図 4】

40

ユーザ登録

氏名 41

メールアドレス 42

パスワード 43

44 45

【図 5】

50

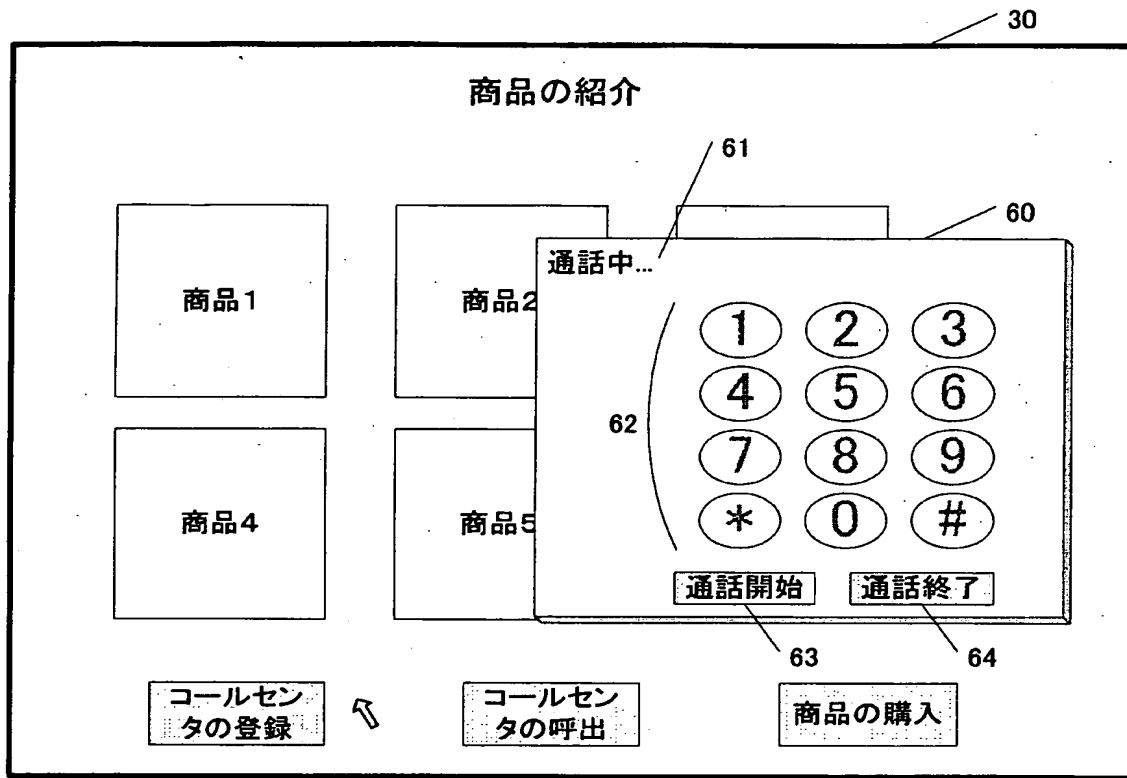
ユーザID入力

ユーザID 51

パスワード 52

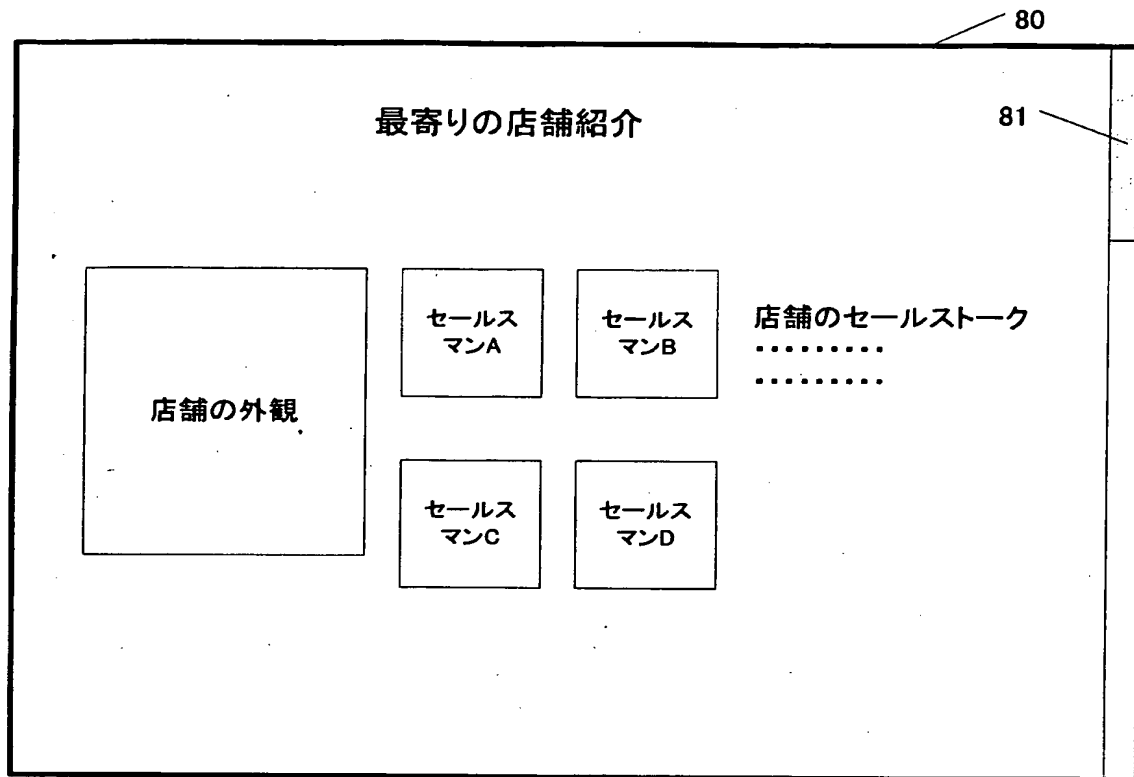
53 54

【図 6】



【図 7】

【図 8】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 仮想店舗のWebサイトを訪問したユーザの満足度を高める。

【解決手段】 インターネット電話機能を持つユーザ端末および業務担当者端末と、ユーザと前記業務担当者間の通信を確立するためのボタンを含む、仮想店舗のWebサイトをインターネット上で提供するサーバとを備える。サーバは、ユーザの情報を記憶するための第1のデータベース、および業務担当者端末の電話番号情報を記憶するための第2のデータベースを備え、ユーザがユーザ端末を使用してWebサイトにアクセスし前記ボタンをクリックすることに応じて、サーバは第2のデータベースから業務担当者端末の電話番号情報を検索し、ユーザ端末に送信する。ユーザ端末は、インターネット電話機能を使用して、送信された電話番号に電話をする。

【選択図】 図1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000005326]

1. 変更年月日 1990年 9月 6日
[変更理由] 新規登録
住 所 東京都港区南青山二丁目1番1号
氏 名 本田技研工業株式会社